# Atención al cliente y reclamaciones

## 1. Cómo contactar

| Canal | Datos |
|---|---|
| Correo electrónico | ayuda@paketea.es |
| Teléfono y WhatsApp | +34 615 171 550 (sin coste adicional sobre la tarifa básica) |
| Oficina de atención al público | Calle Peña Rivera 30, Local Exterior, 28031 Madrid (España) |
| Protección de datos | admin@paketea.es |

## 2. Cómo presentar una reclamación

Envíanos tu reclamación por cualquiera de los canales anteriores. Para tramitarla más rápido, indica:

- tu nombre y el número de pedido (figura en tu justificante);
- qué ha ocurrido y qué solicitas;
- si es posible, fotografías del embalaje y del contenido, o los documentos que tengas.

Si hay daños visibles al recibir el envío, te recomendamos hacerlos constar en el momento de la entrega.

En nuestra oficina tienes a tu disposición **hojas de reclamación oficiales** de la Comunidad de Madrid.

## 3. Plazos

Te enviaremos acuse de recibo de tu reclamación y te responderemos en el plazo más breve posible, como **máximo en un mes**. Los plazos legales para reclamar dependen del modo de transporte y de la normativa aplicable. Nuestras condiciones no los acortan.

## 4. Si no estás de acuerdo con la respuesta

PAKETEA no está adherida a ningún sistema de arbitraje de consumo. Si no resolvemos tu reclamación a tu favor, te indicaremos por escrito una entidad de resolución alternativa de litigios competente y si aceptamos someternos a ella. También puedes dirigirte a las oficinas municipales de información al consumidor, a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid o a los tribunales de tu domicilio.

Si tu reclamación trata sobre tus datos personales, puedes dirigirte también a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).